

项目编号：30766-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：临海市上东物业有限责任公司

审核体系：☒质量管理体系（QMS）☐50430（EC）

☒环境管理体系（EMS）

☒职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐能源管理体系（ENMS）

☐食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☐其他

审核组长（签字）：林兵

审核组员（签字）：卢晶

报告日期：2024 年 12 月 21 日

北京国标联合认证有限公司编制

地 址：北京市朝阳区北三环东路 8 号 1 幢-3 至 26 层 101 内 8 层 810

电 话：010-8225 2376

官 网：www.china-isc.org.cn

邮 箱：service@china-isc.org.cn



联系我们，扫一扫！



审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：
☒ 管理体系审核计划（通知）书 ☒ 首末次会议签到表
☒ 不符合项报告 ☐ 其他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经 ISC 技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经 ISC 确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行 ISC 工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在 ISC 一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：林兵

组员：卢晶



一、审核综述

1.1 审核组成员

序号	姓名	组内职务	注册级别	审核员注册证书号	专业代码
A	林兵	组长	Q:审核员	2024-N1QMS-6059501	Q:35.15.00,35.16.03,39.02.01
			E:审核员	2023-N1EMS-4059501	E:35.15.00,35.16.03,39.02.01
			O:审核员	2022-N1OHSMS-3059501	O:35.15.00,35.16.03,39.02.01
B	卢晶	组员	Q:审核员	2022-N1QMS-1251867	Q:35.15.00
			E:审核员	2022-N1EMS-1251867	E:35.15.00
			O:审核员	2024-N1OHSMS-1251867	O:35.15.00,35.16.03

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	金利平	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系）认证后，进行第一次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否□暂停原因已消除，恢复认证注册，■保持认证资格。

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015,E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015,O：

GB/T45001-2020 / ISO45001：2018

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为☒结合审核☐联合审核☒一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；



d) 相关的法律法规：劳动法、产品质量法、消防法、环境保护法、安全生产法等；

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：工伤保险条例、物业管理条例、劳动保护用品管理规定、《生活垃圾管理条例》

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年12月19日 上午至2024年12月21日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年1月22日至本次审核结束日。

审核方式：☒现场审核 ☐远程审核 ☐现场结合远程审核

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

Q：物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动

E：物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

1.5.3 审核涉及场所地址及活动过程（固定及临时多场所请分别注明各自活动过程）

注册地址：浙江省台州市临海市头门港新区靖海大道 9-1 号（自主申报）

办公地址：浙江省台州市临海市头门港新区靖海大道 9-1 号（自主申报）

经营地址：浙江省台州市临海市头门港新区靖海大道 9-1 号（自主申报）

临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）：

浙江省临海市上盘镇老白沙村（河道保洁，城市生活垃圾清扫、收集、运输）

浙江省临海市上盘镇头门港靖海大道（行政活动，物业管理，城市生活垃圾清扫、收集运输）

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

1.5.5 本次审核计划完成情况：

1) 审核计划的调整：☒未调整；☐有调整，调整情况：

2) 审核活动完成情况：☒完成了全部审核计划内容，未遇到可能影响审核结论可靠性的不确定因素

☐未能完成全部计划内容，原因是（请详细描述无法接近或被拒绝接近有关人员、地点、信息的情况，或者断电、火灾、洪灾等不利环境）：

1.5.6 审核中发现的不符合及下次审核关注点说明

1) 不符合项情况：



审核中提出严重不符合项（0）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款：

采用的跟踪方式是：☒现场跟踪 ☐书面跟踪；

双方商定的不符合项整改时限：2024 年 12 月 30 日前提交审核组长。

具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下次现场审核日期应在年月日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次未审核 Q7 大部分条款，下次必须审核，如法规培训实施，熟悉程度应该要加强。内审员与上一次审核比有变更，内部检查能力的提升等。

3) 本次审核发现的正面信息：

近一年内未发生过质量、环境、安全事故，未发生过相关方投诉抱怨情况，未发生违反法律法规情况，人员质量、环境和安全意识等较好，相关资质手续保持有效，资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。该公司管理体系基本满足 GB/T19001-2016/ISO9001:2015,GB/T 24001-2016,GB/T45001-2020 标准的要求，建立了自我完善机制，管理体系运行基本有效。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，基本能够在日常的管理和服务提供过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：

无

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定了如下目标：

质量目标：1) 业主满意率 $\geq 95\%$;2) 管理费收缴率 $\geq 90\%$ ；

环境目标：1) 固废弃物处置率 100%；2) 火灾事故的发生率 0；

职业健康安全目标：1) 杜绝重大安全事故； 2) 确保员工职业健康安全；

目标可测量，与方针一致。每年由综合办公室按考核要求统计完成情况，提交管理评审会议。

审核发现，体系运行以来，截止审核期间，各部门质量目标分解落实及环境和健康安全目标及其管理方案实施情况正常，无异常情况。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 环境因素与危险源识别及措施

提供的环境因素与危险识别评价表显示，基本与往年相同，从审核情况来看，业务性质未变化，外部环境变化不大，确定的重大环境因素与不可接受重大危险源风险持续有效。



重要环境因素为：固体废弃物排放；潜在火灾事故的发生。

不可接受的重大危险源：触电事故、火灾事故。

环境因素管理的主要措施为生活垃圾分类存放、办公危废交耗材供应公司，垃圾由环卫部门拉走，加强日常培训，日常检查，配备消防器材等措施。

重大危险源管理的主要措施为危险源控制执行管理方案、配备消防器材、日常检查、日常培训教育等运行控制措施等。

2) 业务管理过程

业务管理过程主要来源于集团和社会业务招投标项目，提供的《合同台帐》内容包括：序号、顾客名称、合同编号、项目名称、评审日期、签定日期、履行情况。

抽查了临海市海洋开发投资有限公司的项目名称为海投办公楼物业服务，内容包括：物业管理服务质量要求、服务保证条款、服务费用要求、合同期限、合同签订时间等，目前项目处于有效期内，截止到2025年10月28日，服务合同执行较好。

也抽查了临海市海洋开发投资有限公司的项目名称为台州湾经济技术开发区河道保洁（河道保洁服务：城市生活垃圾清扫、收集、运输等），合同执行也较好。

顾客满意度经测评，满意度达到96%。

3) 采购过程

公司对部分供应商与外包方进行了评价，业务活动过程中有关消耗品供应商对服务质量影响不大，市场上商品本身的质量差距也不大，对消防与电梯维保公司进行了重点关注，也签订了协议。

电梯维保、消防安全检测，外包方分别为：台州市迅佳电梯有限公司；浙江权安消防技术有限公司。

4) 服务过程控制

分别制定了业务过程流程，且未变化。

（1）物业管理流程：

签订合同→项目策划→前期摸排→成立物业管理处→项目入驻→提供服务→征求意见→完善体系→服务持续改进

（2）城市生活垃圾清扫、收集、运输流程：

签订合同→制定工作标准→获取垃圾清运指标→提供清扫、收集、运输服务→征求意见→完善体系→服务持续改进

（3）河道保洁流程：

签订合同→制定工作标准→提供服务→征求意见→完善体系→服务持续改进。

物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁管理制度、保安巡逻管理制度、行为规范管理制度、物业门卫管理制度、小区物业保安规章制度、河道保洁相关人员岗位职责、河道清扫保洁时间、保洁及管理要求、河道水域保洁作业标准；环卫驾驶员岗位职责、道路清扫保洁时间、道路清扫保洁质量标准、道路清扫作业管理等二十一份作业指导文件；另外，针对海望家园物业管理编制了海望家园管理手册，对客服、环境、保洁、工程等各项工作编制了36项制度，未变化，无增加，持续有效。

服务过程人员能力要求有督导员，电工证，保安证，驾驶员及垃圾清运证等；其他无特殊人员技能要求。

服务过程记录有保安巡查、物业清洁、河道保洁、绿化、垃圾清运等，按作业天进行记录。

且查看了浙江省临海市上盘镇老白沙村（河道保洁，城市生活垃圾清扫、收集、运输）和浙江省临海市上盘镇头门港靖海大道（行政活动，物业管理，城市生活垃圾清扫、收集运输）项目实施情况，同时品质部进行服务过程的跟踪巡查，服务提供的频次、服务质量整体符合客户委托合同要求。

5) 服务相关设备与人员健康监测情况

服务过程中无测量设备，服务过程中无相关重大危害因素和环境污染影响，每年为员工安排健康体检，体检单位为临海市第二人民医院。

6) 环境与职业健康安全运行控制

●本部门应执行的运行控制文件：《环境运行控制程序》、《危险源辨识与风险评价控制措施控制程序》、《环境因素识别与评价控制程序》、《对相关方施加影响控制程序》、《消防安全控制程序》、《员工健



康卫生控制程序》、《绩效测量和监视控制程序》等。

●运行控制情况：

■办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；

■办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程中注意安全，预防触电，工作时间平均每天 8 小时；

■劳保用品按要求由综合办公室负责发放，出示 12 月领用记录，主要劳保用品为：大橙色马甲、小橙色马甲、绿色马甲、雨衣等，每月定期发放，人员领取登记；

■相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有与企业合作的业主、固体废弃物转移处理等。将公司关于采购物资、固体废弃物处理等方面环境控制要求传递到相关方。

■公司办公产生的废硒鼓、废墨盒由供应方公司回收；

■公司为员工缴纳了工伤保险，提供了缴纳保险的 evidence。

■公司服务活动未涉及食堂。

■办公区固废：现在分类集中存放，及时处理，防止意外火灾。

■驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全；

■现场查看办公区域配备有灭火器、消防栓等，综合办公室设备、电器状态良好，无安全隐患。

■安全用电：不随便拉电线，不随便使用大功率电器；

■保安：配备有安保设备，如头盔、防暴叉、防护装背、警棍等，装有监控设备进行监控，定时巡查，访客进出登记，定期查看监控。

7) 应急情况

(1) 查策划有《应急准备和响应控制程序》，编制有公司《应急预案》14 个，包括电梯故障、防台防汛、高温中暑、火灾等应急预案，制订有《紧急应变处理流程图》。

(2) 安全应急准备工作开展以下活动：

——建立有应急组织，提供应急组织机构图、消防队人员名单、职责权限规定、演练疏散程序等。

——配备相应的消防器材。

——进行消防常识和能力的培训、潜在的火灾爆炸的常识和能力的培训

(3) 该部门介绍开展了消防器材的使用和人员紧急疏散演练活动及医疗急救活动：

提供“火灾应急演习”和“医疗急救学习”记录。

——演练时间：2024 年 7 月 30 日上午

——参加人员：全体

——演练效果评价记录：通过演练，证明预案基本适宜，全体人员对预案的要求有了比较适宜的操作方法，可以有效履行预案的要求，对伤害事故起到良好的控制作用。

——对消防应急预案的适用性、可操作性进行评审；基本达到目的、要求继续加强安全教育和培训，提高安全意识。

2.3 内部审核、管理评审的有效性评价 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2024 年 11 月 23 日进行了年度的内部审核，内审员组长为周丹娟；组员为金利平。与内审员周丹娟，金利平交流，基本了解内审大致流程，但对标准条款掌握熟悉程度不够，内审有效性不足。查阅审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域，内审员经过培训。对内部审核发现的 1 个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对质量管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核程序基本实施。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2024 年 12 月 3 日进行了年度的管理评审，总经理严剑江主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。

2.4 持续改进 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

**1) 不合格品/不符合控制**

公司编制有《不符合控制程序》《纠正措施控制程序》《预防措施控制程序》，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制。体系运行的其他方面经过日常工作检查和数据分析，暂未发现应采取纠正和预防措施的机会。日后应进一步加大日常工作检查力度，及时发现不符合及潜在不符合并及时采取相应措施，持续改进体系的有效性。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如服务效果、服务及时性、价格等的要求及变更。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域：无
- 2) 组织机构：无
- 3) 管理体系：无
- 4) 资源配置：无
- 5) 产品及其主要过程：无
- 6) 法律法规及产品、检验标准：无
- 7) 外部环境：无
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无
- 9) 联系方式：无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

已实施纠正和纠正措施，基本有效。

五、认证证书及标志的使用

主要用于企业宣传与招投标使用。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☒ 无变化

☐ 经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（临海市上东物业有限责任公司）的



☒质量☒环境☒职业健康安全☐能源管理体系☐食品安全管理体系☐危害分析与关键控制点体系:

审核准则的要求	☐ 符合	☒ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☐ 达到	☒ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效

推荐意见: ☐暂停证书的原因已经消除, 恢复认证注册

☐保持认证注册

☒在商定的时间内完成对不符合项的整改, 并经审核组验证有效后, 保持认证注册

☐暂停认证注册

☐扩大认证范围

☐缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:



被认证方需要关注的事项

(本事项应在末次会议上宣读)

审核组推荐认证后,北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后,我们的合作关系将提高到新阶段,北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息,贵单位也可以对外宣传获得认证的事实,以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列(但不限于)各项:

1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求,建立职责和程序,正确使用认证证书和认证标志,认证文件可登录我公司网站查询和下载,公司网址: www.china-isc.org.cn

2、为了双方的利益,希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件:包括主要负责人的变更、联系方法的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排,确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况,请贵公司按照要求接受监督审核,监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩,以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核,证书将会被暂停,请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司,以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行,请贵单位遵守认证合同相关责任和义务,按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核,有可能提前较短时间通知受审核方,希望贵单位能够了解并给予配合。

6、所颁发的带有 CNAS(中国合格评定国家认可委员会)认可标志的认证证书,应当接受 CNAS 的见证评审和确认审核,如果拒绝将会导致认证资格的暂停。

7、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十一条规定,被认证方应接受政府主管部门的抽查;根据《中华人民共和国认证认可条例》第三十八条规定在认证证书上使用认可标志的被认证方应配合认可机构的见证。当政府主管部门和认可机构行使以上职能时,恳请贵单位大力配合。

违反上述规定有可能造成暂停认证以至撤销认证的后果。我们相信在双方共同努力下,可以有效地避免此类事件的发生。

在认证、审核过程中,对北京国标联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过北京国标联合认证有限公司管理者代表进行投诉,电话:010-58246011;也可以向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会投诉,以促进北京国标联合认证有限公司的改进。

我们真诚的预祝贵单位获得认证后得到更大的发展机会。